

Les missions du médiateur national de l'énergie

Présentation pour le réseau France services
- agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) -



Sommaire

1. Statut et missions du médiateur national de l'énergie
2. L'information des consommateurs
3. La médiation
4. Comment le médiateur national de l'énergie peut vous aider ?
5. Questions / réponses

Statut et missions du médiateur national de l'énergie

- ✓ Autorité publique indépendante instituée par la loi du 7 décembre 2006*, avec 2 missions :
 - **Information** des consommateurs d'énergie sur leurs droits et leurs démarches
 - Site : energie-info.fr Numéro vert : **0 800 112 212** (service et appel gratuits)
 - **Médiation** : solutions amiables aux litiges entre consommateurs et entreprises du secteur de l'énergie
 - Saisine par courrier ou en ligne (sollen.fr)
 - Entre 2 mois et un an après l'envoi d'une réclamation écrite à l'entreprise concernée
- ✓ Au-delà de ses 2 missions, le médiateur propose des évolutions des pratiques des fournisseurs et des évolutions législatives ou réglementaires.
- ✓ Le médiateur est nommé pour 6 ans : mandat non révocable, renouvelable une fois.
 - **Olivier CHALLAN BELVAL** actuellement ; **Bernard DOROSZCZUK** à partir du 28 novembre 2025.
 - Plafond d'emploi de 46 collaborateurs ETPT et budget de 5,6 M€ pour 2025.

* Son régime est aujourd'hui codifié aux articles [L.122-1 et suivants](#) et [R.122-1 et suivants](#) du code de l'énergie.

2. Information des consommateurs

Information : dispositif énergie-info



✓ Le dispositif énergie-info comporte :

- un site internet : www.energie-info.fr
- et un centre d'appels (n° vert – service et appel gratuits) : 0 800 112 212 Service & appel gratuits

✓ Le site internet comporte :

- Des fiches pratiques (déménagement, changement de fournisseur...) et des actualités
- Des outils :
 - [Comparateur d'offres](#)
 - [Liste des fournisseurs](#)
 - [Calculatrice : contrat Base ou heures pleines / heures creuses](#)
- [Formulaire de contact](#) (en bas de page du site)



Présence sur les réseaux sociaux

3 746 045 consommateurs informés par le médiateur national de l'énergie

De octobre 2024 à septembre 2025



304 507 (stable vs 2024)
visites du site [energie-mediateur.fr](https://www.energie-mediateur.fr)



3 352 037 (+8% vs 2024)
visites du site [energie-info.fr](https://www.energie-info.fr)

Dont 2 391 832 visites du
comparateur d'offres



89 501 appels
(-16% vs 2024)

53 100
appels traités
par un conseiller

36 401
listes de
fournisseurs



Présence sur les réseaux sociaux

Abonnement newsletter : <https://www.energie-mediateur.fr/abonnement-newsletter/>

Dépliants / guides disponibles à la commande : <https://www.energie-mediateur.fr/le-mediateur/publications/ressources-documentaires/>

Le comparateur d'offres de fourniture d'énergie

- Lien direct : <https://comparateur.energie-info.fr> / Envoi comparatif par courrier sur demande
- Mis en place par le médiateur national de l'énergie en 2009, le comparateur permet de comparer **toutes les offres disponibles sur le marché** en électricité et en gaz naturel.
- Avantages pour le consommateur :
 - Accès **simple** à l'information souhaitée ;
 - Information **non biaisée** (pas de rémunération à la souscription) ;
 - Il intègre également un indicateur de qualité de service (taux de saisines en médiation).
- Le comparateur **est utilisé par le régulateur** dans sa mission de surveillance des marchés de détail
- La loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat a créé un nouvel article **L.122-3 du code de l'énergie** qui donne au comparateur une base législative.

Le comparateur d'offres : comment comparer ?

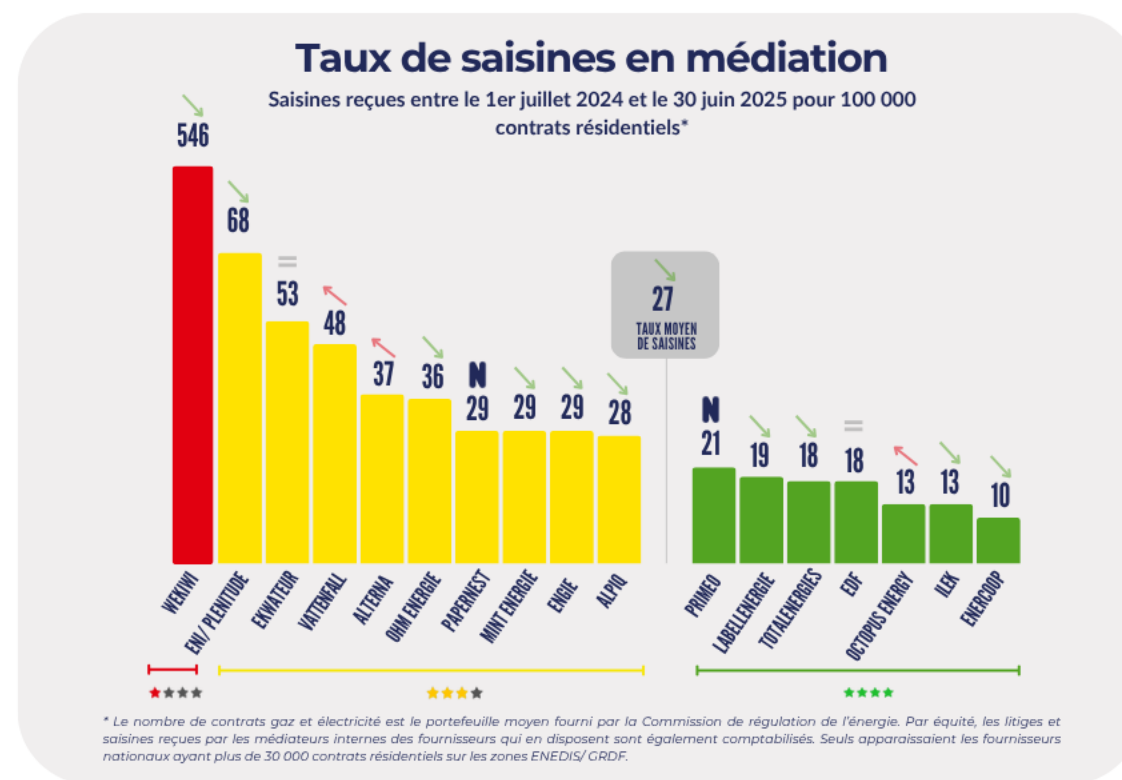
Le prix et son évolution :

- Abonnement et prix de l'énergie (prix / kWh)
- Evolution des prix :
 - tarif réglementé (électricité uniquement),
 - prix indexés sur le tarif réglementé en électricité ou sur le prix repère en gaz,
 - prix fixes,
 - autres modes d'évolution.
- Attention : le **montant des mensualités** est souvent minoré par des vendeurs peu scrupuleux

Autres critères : mode de contact, énergie verte...

Fiche « [Comment comparer les offres](#) »

Indicateur de qualité de service :



3. Médiation

Médiation : champ de compétence

POUR QUI ?

- ✓ un consommateur ou un auto-consommateur particulier,
- ✓ une **microentreprise/TPE** : un artisan, un commerçant, une profession libérale ou petit professionnel (**moins de 10 salariés et 2M€ de CA**),
- ✓ un non professionnel : une association à but non lucratif, une copropriété...

DANS QUEL CAS ?

- ✓ Pour toutes les énergies domestiques : gaz naturel, électricité, fioul, GPL en citerne, en bouteille (butane ou propane) ou en réseaux, réseau de chaleur, bois et ses dérivés à usage de chauffage.
- ✓ Pour tous les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur ou un gestionnaire de réseau.



Ce qu'il ne fait pas : résoudre les litiges liés à la **production d'énergie** et aux **travaux d'efficacité énergétique**.

Médiation : modalités pour saisir le médiateur national de l'énergie

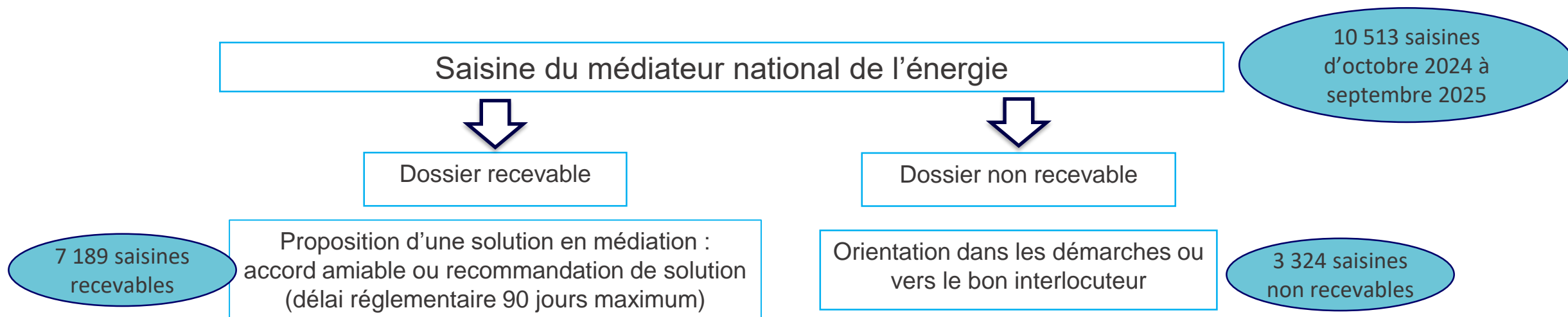
- ✓ Saisine gratuite directement par le consommateur ou son représentant.
- ✓ **Condition de recevabilité** : avoir effectué une **réclamation écrite** datant plus de 2 mois et moins d'un an auprès de l'opérateur (fournisseur ou gestionnaire de réseau). **Joindre les pièces du dossier.**

- ✓ Saisine écrite obligatoire :

- de préférence **en ligne** (plus de 60% des demandes de médiation) :
- ou par **courrier** (adresse libre réponse) :

SOLLEN
Solution en ligne
aux litiges d'énergie

Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex 09



Médiation : instruction des litiges recevables

- Les litiges font l'objet d'une **analyse juridique et technique approfondies**, nécessitant de recueillir des observations de la part de l'ensemble des parties.
- La médiation dispose de **90 jours** pour adresser une recommandation écrite de solution à l'ensemble des parties.
- Les recommandations sont **non contraignantes**, mais les opérateurs ont l'obligation d'informer le médiateur des suites données à la saisine.
- Plus de **90%** des recommandations sont suivies par les opérateurs.

La saisine du médiateur national de l'énergie en médiation

SOLLEN
Solution en ligne
aux litiges d'énergie

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Le médiateur
national
de l'énergie

Bonjour, Madame Catherine LEFRANCOIS [Mon Compte](#) [Déconnexion](#)

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

Étape 5

DETAIL DU LITIGE

Le litige est relatif à l'énergie suivante *



Electricité



Gaz naturel



Electricité + Gaz naturel



Autre

Vous êtes / Vous représentez un :



Particulier



Professionnel



Non professionnel

Le litige est relatif à :

Étape suivante

* Champs obligatoires.



Signaler une anomalie

[Contact](#) - [Mentions légales et crédits](#) - [Copyright © MNE 2021](#)

❖ Formulaire de saisine :

- 20 cases à cocher ou à remplir pour communiquer ses coordonnées et définir le litige
- un champ libre est proposé pour décrire le litige en quelques mots
- Télécharger les pièces justificatives (elles peuvent également être jointes par courrier)

La saisine peut être effectuée en moins de 10 minutes ! 😊

L'espace de médiation

ESPACE MEDIATION MESSAGERIE PRIVEE

[Retour liste](#) [Courrier](#) [Note](#) [Ecrire](#)

M Olivier CHALLAN BELVAL - Médiateur national de l'énergie
Objet : Accord amiable de solution à votre litige
15/03/2021 17:29

Madame, Monsieur,

Vous trouverez ci-joint l'accord amiable qui met un terme au litige de [redacted] avec le fournisseur [redacted] et le distributeur [redacted].

Bien cordialement,

Pièce(s) jointe(s):
☐ [D2021-03054_ \[redacted\] vs \[redacted\] accord amiable.p](#)

M [redacted] - Chargée de mission
Objet : Accord amiable
12/03/2021 09:31

Bonjour,

A la suite du retour de [redacted], nous allons clore votre dossier par un accord amiable.

Bien cordialement.

[redacted] - Service Consommateurs
Objet : Demande d'éléments complémentaires
11/03/2021 20:36

Bonjour,

Suite à votre demande, vous voudrez bien trouver ci-dessous les éléments de réponse attendus par vos services.

En vous souhaitant bonne réception, salutations.

[redacted] - Service Consommateurs

Pièce(s) jointe(s):
☐ [\[redacted\] Observations Complément](#)
☐ [Annulation facture du 27-11-2020 n°25976](#)
☐ [Facture de résiliation du 15-02-2021.pdf](#)

M [redacted] - Chargée de mission
Objet : Demande d'observations complémentaires - A l'attention de [redacted]
05/03/2021 09:15

Bonjour,

J'ai bien pris connaissance de l'édition d'une nouvelle facture de résiliation le 22 février 2021 de 208,25 euros TTC, régularisant les consommations du 29 janvier au 12 octobre 2020.

Confirmez-vous que la facture du 27 novembre 2020 de 246,09 euros TTC, régularisant les consommations du 29 janvier au 12 octobre 2020 et estimant des consommations du 13 octobre au 27 novembre 2020... [Afficher la suite](#)

[User Icon] [redacted]
Objet : Règlement de la facture de résiliation.
04/03/2021 20:53

Bonjour j'ai réglé par carte la facture de résiliation le 22/02/2021 (voir capture écran de l'opération) Pour moi le dossier est donc clos. Je vous remercie pour votre intervention mais quelle perte d'énergie. Merci à vous, cordialement.

Pièce(s) jointe(s):
☐ [ABCB89AD-F6C0-4E59-8566-5FE8D15C9E86.png](#)

[redacted] - Service Consommateurs
Objet : Observations
04/03/2021 20:10

Bonjour,

Suite à votre saisine déclarée recevable, vous voudrez bien trouver en pièce jointe les observations de [redacted] sur l'affaire.

RÉSUMÉ DU DOSSIER

Dossier n° : [redacted]
Type : [Particulier](#)

Requérant : [redacted]
Téléphone 1 : [redacted]
Téléphone 2 : [redacted]
Energie : [Electricité](#)

Etat : [Clos accord amiable](#)

Sous-état : [redacted]
Date passage en médiation : [10/02/2021](#)

Détail du litige : [\[redacted\]](#)

Fournisseur : [redacted]
Distributeur : [redacted]
Symptôme : [Détails contractuels](#)

Sous-Symptôme : [Résiliation](#)
Collaborateur : [redacted]

[Détail](#) [Historique](#)

Une fois le dossier recevable, l'espace de médiation est ouvert :
Les contributions des opérateurs, des services du MNE et du requérant y sont publiées

La médiation s'effectue par itérations successives jusqu'à la formalisation d'un accord amiable ou à défaut d'une recommandation motivée de solution qui seront publiée sur sollen

4. Comment le médiateur peut vous aider ?

Comment le médiateur peut vous aider ?

Documentation disponible (guide pratique des marchés de l'électricité et du gaz naturel, affiches, dépliants, rapport annuel ...) :

- ✓ Version web : <https://www.energie-mediateur.fr/le-mediateur/publications/ressources-documentaires/>
- ✓ Demande d'envoi de documentation papier GRATUIT à communication@energie-mediateur.fr ou caroline.keller@energie-mediateur.fr

Possibilité d'organiser des webinaires à destination des conseillers France Services

Comparateur du médiateur : <https://comparateur.energie-info.fr>

Service d'information du médiateur énergie-info :

0 800 112 212  ou <https://energie-info.fr> (formulaire de contact en bas de bas)

En cas de litiges, pour saisir le médiateur national de l'énergie en ligne : <https://sollen.fr>

Actualités : [abonnez-vous à notre newsletter](#) / Suivez-nous sur les réseaux sociaux

Consultez nos recommandations génériques, jurisprudences, guide des bonnes pratiques : <https://energie-mediateur.fr>

5. Questions / Réponses